www.rhonealpes.fr

Un nouveau siège pour la Région Rhône-Alpes

« Entrons tous par la même porte »

Dossier de candidature pour le « Recueil des belles pratiques et bons usages en matière d'accessibilité de la Cité »

rhonealpes.fr H+ Toujours plus pour le handicap

Région RhôneAlpes

Sommaire

A - PRÉSENTATION DE LA RÉALISATION p. 4

B - SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DE LA RÉALISATION p. 6

B1. Qualité d'usage p. 6

B2. Qualité urbanistique et esthétique p. 7

B3. Qualité environnementale p. 8

B4. Innovation p. 8

C - MODALITÉS RETENUES POUR LA CONCEPTION ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉALISATION p. 10

C1. Les modalités de réalisation p. 10

C2. Information, moyens p. 11

C3. Le portage financier p. 11

D - AVANTAGES ET GAINS POUR LE MAÎTRE D'OUVRAGE, L'EXPLOITANT, LES USAGERS... p. 12

D1. Les avantages p. 12

D2. Les effets induits p. 12

D3. Les indicateurs d'appropriation p. 13

E - DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET POINTS DE VIGILANCE p. 14

E1. Les difficultés rencontrées p. 14

E2. Les points de vigilance p. 14

E3. Facteurs et conditions de réussite p. 15

CONCLUSION p. 15

A - Présentation de la réalisation

La Région Rhône-Alpes, collectivité territoriale, exerce ses compétences légales au service de près de six millions de citoyens et sur un territoire couvrant huit départements. Le siège administratif de la collectivité était installé depuis son origine à Charbonnières les bains, à une quinzaine de kilomètres de Lyon. Pour assumer de nouvelles compétences, la collectivité a dû prendre à bail des bureaux de plus en plus éloignés de son site central. Dans un souci de dynamique institutionnelle et de proximité, le Conseil régional a décidé en avril 2005 de construire son nouveau siège au cœur du nouveau quartier de la Confluence. Maintenant réalisé, l'ouvrage est livré depuis juin 2011. Le nouveau siège veut être un lieu d'accueil, d'échange et d'ouverture pour tous les publics quelles que soient leurs différences et particularités. Sa nouvelle situation géographique permet une accessibilité sans précédent du bâtiment par les Rhônalpins. La continuité des déplacements est assurée et génère une facilité en terme de qualité d'usage pour tous. Le nouveau siège de la Région est un ouvrage qui s'inscrit fièrement dans la lignée des avancées sociales, techniques et constructives de son époque : il applique de manière volontariste les principes du développement durable et de l'égalité des chances.

Dans la lignée de son initiative lancée en 2004 - le prix « Vivons ensemble la cité » - la Région a voté en juillet 2007 la décision d'appliquer à ses politiques, des principes extrêmement volontaristes d'égalité des chances entre les personnes valides et les personnes handicapées. Sa délibération institue une commission extra régionale du handicap, instance participative régulièrement réunie pour recueillir les avis d'organismes représentatifs de toutes les formes de handicap et de la société civile. Le plan d'action qui découle de cette délibération inclut la réalisation du nouveau siège de la Région, avec l'objectif assigné d'être un démonstrateur de l'accessibilité pour tous.

L'originalité majeure de la réalisation dans le cadre du présent appel à projet est le choix d'une démarche expérimentale pour la mise en accessibilité de l'Hôtel de Région : au delà de la législation, le siège permet d'accueillir tous les types d'usagers quelles que soient leurs différences. Pour ce faire, la Région a opté pour un processus pédagogique particulièrement élaboré, qui est une Assistance à Maîtrise d'Usage (AMU) pour développer une démarche dite de « Haute Qualité d'Usage » : la HQU©. Le choix de la Région pour l'assister dans cette démarche s'est porté sur le bureau d'études CRIDEV associé à Robins des Villes. La démarche retenue est explicitée ci après dans les paragraphes « qualité d'usage » et « innovation ». L'année 2007 d'obtention du permis de construire est aussi l'année lors de laquelle la « loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et ses décrets d'application commençaient à devoir être appliqués. Le choix d'un processus qualité et participatif à cette époque charnière en matière d'égalité des chances s'est révélé comme un réel accélérateur d'intentions. Il est porteur d'une dynamique d'amélioration continue. Il permet à la Région de vous présenter fièrement les acquis et les perspectives de cette réalisation dans laquelle « **chaque citoyen peut rentrer par la même porte** ».

Les chiffres clés

Surface Hors Œuvre Brut (SHOB) : 72 216 m²
Surface Hors Œuvre Net (SHON) : 45 650 m²
Surface totale de la parcelle : 12 730 m²
Hauteur totale du bâtiment : 35 m
Longueur du bâtiment : 128 m
Largeur du bâtiment : 75 m

11 niveaux dont 2 en sous-sols
25 000 m² de bureaux pour 1 400 agents
2 800 m² pour la Grande Allée
900 m² pour le Jardin d'Hiver
700 m² pour le Plateau

12 salles de réunion et de commission sur les 2 premiers niveaux
38 salles de réunion dans les étages

435 places de parking
72 places pour les vélos
70 places pour les deux-roues motorisés

1 100 m² de panneaux photovoltaïques
400 personnes sur le chantier en période de pointe
1,2 million d'heures de travail
147,1 M€ de travaux HT

Les dates clés

7 avril 2005 : délibération du Conseil régional autorisant la construction du nouveau siège
Novembre 2005 - septembre 2006 : concours d'architecture de niveau européen
12 octobre 2006 : ratification par le Conseil régional du choix de l'architecte lauréat, Christian de Portzamparc
Décembre 2006 - mars 2007 : travaux de libération du terrain (déconstruction de la cité SNCF)
30 août 2007 : obtention du permis de construire
Juin - août 2007 : travaux de pré-terrassement, traitement des terres non inertes
Octobre 2007 - mars 2008 : travaux d'infrastructures
Janvier 2008 - mai 2008 : terrassement
Avril 2008 - novembre 2009 : travaux de gros œuvre
8 juillet 2008 : pose de la 1ère pierre
Décembre 2009 : mise hors d'eau et amplification de l'équipement dans les étages
Mai 2009 – février 2011 : travaux de second œuvre
19 avril 2011 : avis favorable de la Commission de sécurité
19 mai 2011 : début du déménagement des agents (6 semaines)
1er juillet 2011 : Tenue de la 1ère assemblée régionale publique dans le nouveau siège

B - Spécifications techniques de la réalisation

Bi – La Qualité d'usage

La démarche HQU a été appliquée à toute la réalisation, depuis les parties publiques jusque dans les parties dédiées aux bureaux et aux parkings privatifs. Cette démarche est en adéquation avec le concept de « global design » car elle vise à développer le confort et la sécurité de l'ensemble des usagers (visiteurs, citoyens et professionnels). Plutôt que de préconiser des solutions particulières et spécifiques à chaque type de handicap, la démarche HQU développe le confort de l'usage pour tous, quelles que soient les différences physiques, sensorielles, mentales, cognitives, psychiques, sociales, culturelles ou d'âge. C'est dans ce sens que les études ont été portées.

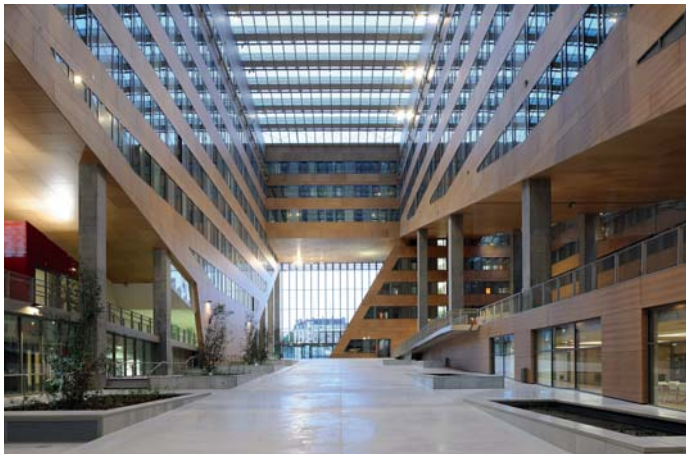
La qualité d'usage se définit par les 5 champs d'exigences d'usage qui structurent la démarche et permettent d'évaluer le niveau de convenance :

- la motricité : le passage, la mobilité (largeurs, aires de retournement,...) l'aisance du déplacement (pentes, état des sols) l'atteinte (hauteur, éloignement,...) et la préhension (positionnement, forme, texture...),
- la perception : le visuel, l'acoustique, le tactile, l'olfactif et le ressenti global,
- la psyché : le repérage, l'orientation, la communication, la simplicité, la mémorisation et la temporalité,
- la prévenance : la protection, la sécurité, l'hygiène, l'équilibre, le repos et la non fatigabilité,
- l'adaptabilité : la durabilité, la pérennité, l'évolutivité, l'appropriabilité, la polyvalence d'usage et la prédisposition.

L'architecture intérieure du nouveau siège est un vaste espace public entouré par des ailes de bureaux, d'où une visibilité des lieux qui permet d'orienter les visiteurs depuis l'accueil du hall vers tous les principaux espaces publics et vers les trois grandes distributions verticales. Le sentiment de sécurité est un élément très étudié dans la réalisation.

Pour la sécurité et le confort de tous, la partie publique est accessible par des parcours multiples : rampes, escaliers, ascenseurs ou élévateur. Ceci offre le confort aux personnes à mobilité réduite, de pouvoir circuler dans un sens gravitationnel : pouvoir descendre manuellement et monter mécaniquement. Les circulations verticales par ascenseurs sont particulièrement soignées (cf B.4 innovation). Les escaliers sont équipés de bandes d'éveil et de vigilance (BEV), de manchons tactiles, de mains courantes continues pour les personnes à l'équilibre précaire, fatigables, non et mal voyantes. Les escaliers qui suivent la pente de l'atrium sont une alternative à la rampe. Les effets de vertiges, tout en gardant l'effet esthétique de transparence mise en valeur par l'architecte, ont été étudiés pour les passerelles. L'alarme d'évacuation d'urgence est sonore et visuelle dans les étages. Des bornes audio indiquent les sorties. Les bornes multi sensorielles, implantées à chaque palier d'ascenseurs, informent sur les services de l'étage et des sorties.

La chaîne de déplacements et d'usages est l'application d'un concept essentiel pour que l'usager puisse venir à l'Hôtel de Région sans rupture dans son cheminement depuis son logement. Le site Internet de la Région est accessible (zoom, plan d'accès...), c'est le premier maillon de la chaîne. Depuis ce point l'usager va organiser et prévoir sa visite à l'Hôtel de région, ce qui est nécessaire pour les personnes aveugles, mal voyantes ou



avec des difficultés intellectuelles. Les réseaux de transports en commun, bus et tramway venant du centre ville, permettent des accès multiples au bâtiment, avec un repérage aisé de l'arrêt nommé « Hôtel de Région Montrochet ». La réalisation est implantée dans un quartier disposant d'équipements visibles. Des rues perpendiculaires facilitent l'orientation des usagers. Les visiteurs utilisant des véhicules adaptés (et deux roues classiques et adaptés) peuvent avoir accès au parking. A l'extérieur se trouvent : une dépose minute pour les taxis et pour les transports PMR et plusieurs places de parking adaptées. Le repérage et l'orientation sont relayés par une signalétique en cours d'étude, multi sensorielle (Plans d'accueil, bornes audio, boitiers, à tester par les usagers), et par un balisage dans le bâtiment tout au long du cheminement (décrit en B.4). Le confort thermique a été étudié de manière à éviter les chocs de températures pour les usagers par différents espaces tampons, ce qui permet une progression thermique. Des espaces de repos sont intégrés régulièrement. L'atrium en est pourvu grâce aux paliers de repos initialement prévus pour les PMR. La pente douce, les jardinières et bassins permettent d'établir une ambiance zen et sereine. Le jardin d'hiver, espace intimiste localisé en contrebas, et le jardin panoramique placé au dessus de la salle d'assemblée, ponctuent la visite et permettent le repos. Les commodités sont accessibles et confortables, les espaces d'accueil ou d'attente sont nombreux et adaptés, avec du mobilier confortable, facilement préhensible. La lumière du jour, présente dans un souci de confort, évite les désorientations temporelles des usagers.

L'accueil principal, en bois et non contondant, a été positionné devant le sas d'entrée, pour être repéré facilement. Il comporte deux grandes parties pour accueillir des personnes utilisant un fauteuil roulant (ou de petites tailles) et des personnes debout. Une boucle magnétique est disponible pour les personnes mal entendantes. La modularité des salles de réunion et des bureaux est possible grâce à des parois et cloisons amovibles ce qui permet une adaptation de l'espace en fonction du niveau de mobilité de la personne. Les bureaux possèdent un mobilier ergonomique, l'aire de rotation est respectée. Les commandes et les interrupteurs sont situés vers les portes. La salle des délibérations a été réalisée pour que tous les usagers puissent avoir accès partout en fauteuil roulant (visiteurs, élus, estrade, tous les espaces sont accessibles). L'ensemble des places des élus peut être utilisable par des personnes en fauteuil. Les matériaux ont été validés par l'AMU afin qu'ils répondent simultanément aux normes accessibilité et aux facilités d'entretien. Pendant les travaux, les cheminements des abords du site ont été préservés, de plus une salle d'accueil et de présentation était accessible. Pendant la phase de travaux du second œuvre des visites ont pu être organisées comprenant l'accès au PMR.
Le symbole du concept politique est mis en exergue par la lumière et la transparence de cette architecture.

B2 – Qualité urbanistique et esthétique

Le site du nouveau siège de la Région était une vaste friche industrielle à la fin du XIXème siècle, au sud de la gare de Perrache. Ce quartier est maintenant appelé « la Confluence ». Depuis 2005 dans le cadre d'une zone d'aménagement concerté, ce secteur est en plein développement urbain, il est appelé dès à présent à prolonger le centre ville. Pour son futur site, la Région a été sensible au large potentiel de développement de ce quartier. Le terrain est idéalement adjacent au grand axe historique du cœur de la ville de Lyon : la place des Terreaux au nord, la place Bellecour, la gare de Lyon-Perrache, le cours Charlemagne, la nouvelle place nautique et au sud, le confluent Rhône-Saône. Le quartier de la Confluence privilégie les modes de déplacements doux. Ainsi, le nouveau siège a très largement conquis un maillon de la chaîne du déplacement. La desserte du site est très favorable à pieds, par cycle, bus et tramway, et les autres modes structurants de transport, train, métro et autoroute, sont vraiment très proches.

B3 – Qualité environnementale

Le programme architectural du nouveau siège prévoyait dès son origine une démarche HQE tertiaire, un objectif énergétique inférieur de 30% aux règles thermiques 2005 et l'utilisation d'énergies renouvelables. Malgré la très forte dynamique environnementale qui s'est emparée de la nation entière, la Région, dont la réalisation de son siège a démarré avant le Grenelle de l'environnement, peut argumenter sa réussite :

- le « profil » des cibles HQE tertiaire est tenu,
- la performance énergétique est de niveau THPE (pour « très haute performance énergétique », avec moins de 70 kW/an/m² et ce, sur 42 000 m² chauffés et rafraîchis),
- une installation solaire photovoltaïque qui injecte directement 7% des besoins annuels en électricité dans la consommation de l'ouvrage,
- un label européen GreenLight en raison de la recherche d'une faible consommation électrique pour l'éclairage des bureaux (moins de 12 watts par mètre carré),
- une thermofrigopompe de plus de 600 kW qui assure la grande partie des besoins de base,
- une installation solaire thermique qui assure la moitié des besoins en eau chaude,
- pour les usages non domestiques, l'eau est d'origine pluviale (13% des besoins totaux).

Un audit permanent des consommations et des performances de l'ouvrage sera assuré grâce aux outils performants qui équipent l'ouvrage, d'une part en vue d'une amélioration continue, d'autre part pour étayer le plan climat qui a été engagé. Enfin, la Région dispose en interne d'un plan de déplacement de ses agents, facilitant leur arrivée sans voiture. Le covoiturage sera étendu à court terme sur le quartier grâce à un « plan de déplacements inter-entreprises », association déjà constituée.

B4 – Innovation

De par la démarche HQU© mise en œuvre et des préconisations spécifiques préconisées, le nouveau siège développe de nombreuses innovations.

· Les concepts utilisés pour la démarche HQU©:

1. le respect de la place de l'usager dans le cycle de production de l'espace, en impliquant les 4 « maîtrises » : la Maîtrise d'Usage (qui utilise) ; la Maîtrise d'Ouvrage (qui finance); la Maîtrise d'œuvre (qui conçoit) et la Maîtrise d'Exécution (qui construit) ;
2. l'analyse de la « Convenance des Espaces de Vie » (CEV) suivant 4 champs d'exigences d'usage : la motricité, la perception, la psyché, la prévenance ;
3. la recherche de l'adaptabilité pour prévenir l'évolution des besoins ;
4. la prise en compte du cycle des 4 qualités : la qualité demandée, la qualité prévue, la qualité produite et la qualité perçue. Ceci permet d'évaluer le niveau d'efficacité des professionnels et le niveau de satisfaction des usagers ;
5. l'inscription du projet sur l'ensemble des piliers du Développement durable, qui réunit en parallèles et en complémentarités : la HQE (Haute Qualité Environnementale), la HQU© (Haute Qualité d'Usage) et la HQS (Haute Qualité de Services).

· La méthodologie développée pour accompagner le projet :

1. la participation active de tous les types d'usagers (visiteurs et professionnels) ;
2. le suivi pédagogique des intervenants pour maîtriser les évolutions réglementaires et la transmission du changement culturel généré par la démarche HQU ;
3. le respect de la continuité des chaînes d'usage et de déplacements durant tout le processus du projet : études, réalisation et appropriation ;
4. la concentration du projet sur les notions d'accueil, de confort, de sécurité et bien être des usagers quelles que soient leurs différences.

· Les équipements et éléments spécifiques mis en œuvre :

1. la qualité des cheminements horizontaux et verticaux :
   - les ascenseurs équipés de panneaux de commandes multi sensoriels avec : ligne tactile, numéros des étages en braille, code couleur des étages, écran relié à l'accueil (permettant entre autre de correspondre en langage des signes) ;
   - la multitude d'accès pour les trois demi niveaux grand public, afin d'offrir le confort et la possibilité à tous, notamment aux PMR, de pouvoir circuler dans un sens gravitationnel : c'est à dire de pouvoir descendre naturellement et de monter mécaniquement ;
   - la qualité des sols : non réfléchissants, anti dérapants, pouvant servir de guidage.
2. le repérage et l'orientation multi sensorielle :
   - l'orientation pourra s'effectuer dans les étages grâce à des symboles graphiques. Ces symboles sont présents sur la signalétique, sur les lieux principaux et sur des cartes « Pass » qui seront disponibles à l'accueil. Sur ces Pass, est indiquée « l'adresse » du lieu de destination : numéro et couleur de l'étage, nom du service, numéro de la salle et symbole du repère. Ce repère est tactile pour les personnes aveugles ;
   - l'expérimentation du « QR code » est envisagée sur ces Pass pour permettre d'utiliser le téléphone portable comme audio guide et d'autres utilisations à développer ;
   - un balisage complet, avec différents équipements multi sensoriels innovants tels que :
     - les Plan Multi Sensoriels. Plans visuels, sonores et avec écran tactile pour repérer les espaces publics et les abords. Il fournit une aide pour l'orientation et le repérage des circulations générales. Il reprend le code couleur et les symboles du balisage ;
     - les Bornes Multi Sensorielles. Elles sont tactiles (écriture braille) et sonores. Elles sont détectables par télécommande et diffusent des informations sur l'orientation générale, la localisation des sorties ;
     - les bornes audio délivrent des messages notamment aux sorties.
3. la qualité des ambiances et espaces :
   - l'utilisation de la complémentarité entre l'architecture, les pièces d'eau et la végétation permet un repérage sonore et olfactif ;
   - la visibilité et la transparence des espaces permettent un sentiment de sécurité. Elle offre la possibilité aux personnes sourdes de pouvoir communiquer ;
   - les ambiances sont un atout pour le bien être et le confort des usagers.

· Un observatoire de qualité d'usage

Pour pérenniser : évaluer et garder en état de marche tous les éléments spécifiques
Pour améliorer : relever les points à développer en fonction de l'évolution des usages et adapter aux particularités de certains usagers (aménagement de poste...)
Pour capitaliser : extraire les expériences pour pouvoir les reporter sur d'autres sites de la Région Rhône-Alpes

C - Modalités retenues pour la conception et la mise en œuvre de la réalisation

C1 – Les modalités de réalisation

L'opération a été réalisée selon les règles de la commande publique : choix d'un mandataire, concours d'architecture, puis marchés de travaux en lots séparés. Des expertises spécialisées, comme pour la « Haute Qualité d'Usage » (HQU©), ont été sollicitées. Cette démarche qualité, participative, a permis de veiller à la qualité d'usage sur la totalité de l'ouvrage pendant toute la durée du projet.

La volonté de la Région dans son plan régional « H+ » en faveur de l'égalité entre les personnes handicapées et les personnes valides a permis d'associer les Rhônalpins dès 2006 dans une démarche participative ambitieuse, lors du premier forum du handicap réunissant plus de 250 participants. A la suite de cette rencontre s'est formée une commission extra régionale du handicap, composée de citoyens, d'associations et de partenaires professionnels.

Forte de ce contexte, la Région a mené la participation des représentants de tous les types d'usagers : visiteurs « citoyens » et professionnels, personnes à déficiences motrices, intellectuelles, sensorielles mais aussi de personnes de petite taille et de personnes âgées. A chaque phase du processus d'élaboration du projet, une véritable méthode de participation distinguait les 3 niveaux suivants :
· l'information de l'usager (mise au courant du projet),
· la consultation de l'usager (demande d'avis aux différents utilisateurs potentiels),
· la concertation avec l'usager (phase de négociation et de «prévoir ensemble»).

L'assistant à la maîtrise d'usage a piloté pour le nouveau siège la consultation des usagers et des professionnels, lors de réunions de travail, d'échanges et de tables rondes. Les avis recueillis ont permis d'appliquer des propositions concrètes dès la phase d'étude. Même à l'issue du projet cette mission se poursuit, car l'appropriation du bâtiment par l'usager se poursuit. Afin de pouvoir améliorer la qualité d'usage dans ce site maintenant occupé, CRIDEV continue à recenser les avis des usagers professionnels et citoyens.

C2 – Information, moyens

L'Assistance à Maîtrise d'Usage a permis de réaliser lors de nombreux comités de pilotage avec les partenaires, des documents de compte rendu et des séances de formation. Lors de réunions régulières, les avancements ont été analysés sous forme de diagnostics. Fait exceptionnel, le comité des usagers a pu visiter le chantier lors de sa phase de gros œuvre. Il a pu localiser in situ en cours d'opération, les éléments de la qualité réalisée. Un document de capitalisation a été complété au fur et à mesure des phases du projet. Il comporte les éléments de la qualité demandée par les usagers et les éléments qui ont été pris en compte dans le chantier. Ainsi peut se comparer l'évolution des prises en compte à tous les stades du projet, démarche qui sera poursuivie en phase d'exploitation de l'ouvrage.

C3 – Le portage financier

Le prix brut total de l'opération – études, travaux, révisions et avenants – est de 147,1 millions d'euros hors taxes financés par les fonds propres de la collectivité. Le coût net, inférieur, inclut la restitution par la Région de nombreux locaux pris à bail et la vente en cours du site historique de Charbonnières -les-Bains.

Dans la dépense brute, le coût d'études, de travaux et d'équipement pour améliorer la qualité d'usage et l'accessibilité de la réalisation, aussi bien dans la partie publique que dans la partie tertiaire, et de l'ordre d'un million hors taxes. Parmi les prestations complémentaires, prévues dès la conception du bâtiment : des circulations plus spacieuses dans les étages, l'aménagement spécifique de l'atrium pour les personnes à marche difficile, les équipements projetés pour le guidage et l'orientation, et une signalétique multi sensorielle généralisée à tous les étages.

En résumé, le coût de la politique volontariste, évolutive et participative d'égalité des chances adoptée par la Région, pour la réalisation de son nouveau siège, est inférieur à 1% du coût brut de l'opération. La Région envisage très clairement à partir de cette réalisation, de démontrer qu'à grande échelle la qualité d'usage est abordable et efficiente.

D - Avantages et gains pour le maître d'ouvrage, l'exploitant, les usagers...

D1 – Les avantages

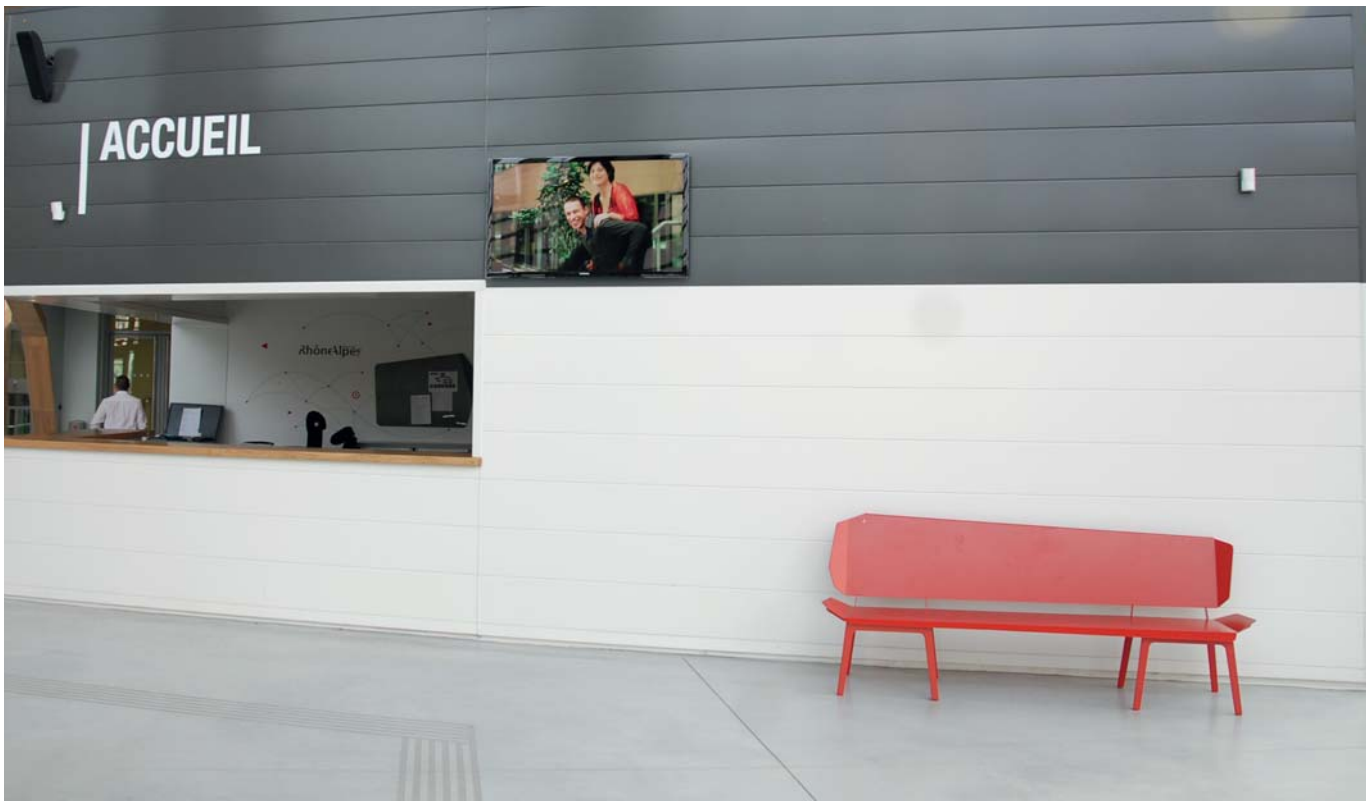
Le transfert de la Région sur son nouveau site apporte de multiples avantages essentiellement immatériels, non chiffrés en détail :

- pour les usagers, un lieu visible, proche des réseaux, aisément accessible, équipé selon les standards les plus récents ;
- pour les élus, un lieu de vie démocratique, bien équipé pour valoriser l'action de la Région,
- pour les services du siège, un lieu de travail réunifié, qui facilite considérablement les échanges et la transversalité des politiques à gérer ;
- pour les exploitants, un outil moderne, paramétrable, modulable et économe en fluides.
- la conception du bâtiment selon les préconisations HQU a été réalisée dans le but de développer l'autonomie de chacun et notamment des personnes handicapées, ce qui diminue les dépenses liées à la dépendance ;
- le retour sur investissement sera efficient sur la durée de vie du bâtiment, car une partie importante des améliorations apportées en phase de conception limitera la portée de coûteuses mises aux normes futures.

D2 – Les effets induits

Le transfert de la Région sur son nouveau site lui apporte également des effets induits :

- un gain quotidien impressionnant en kilomètres économisés. En effet, l'ancien site était essentiellement accessible par véhicule automobile, les reports modaux génèrent au minimum une économie quotidienne de plus de 5000 kilomètres !
- le plateau des expositions, nouveau lieu d'expression culturelle de plus de 700 m², disposé au cœur de la réalisation, qui attire des visiteurs ;



- une accessibilité sans « prothèse » et invisible, qui facilite l'usage par tous. Par exemple beaucoup de personnes utilisent la rampe de la salle d'exposition car elle est plus agréable et crée un raccourci jusqu'à l'entrée principale ;
- au delà de la fonctionnalité, ce lieu de bien être de qualité, de confort et de sécurité, profite à tous les utilisateurs ;
- une sensibilisation du personnel chez qui l'adage du plan régional pour l'égalité des chances, « changer le regard », n'est pas un vain mot.

D3 – Les indicateurs d'appropriation

Il est prévu d'adapter et d'évaluer régulièrement le niveau de convenance sur 5 champs d'exigences d'usage : la motricité, la perception, la psyché, la prévenance et l'adaptabilité.

Une aide à l'appropriation est conduite avec :
- une notice et un mode d'emploi des équipements spécifiques ;
- la formation du personnel ;
- l'accompagnement par l'AMU ;
- des visites pédagogiques du site.

Le suivi de l'appropriation fait partie du processus d'amélioration continue, avec :
- le projet d'un observatoire ;
- la tenue envisagée d'un registre : relevé des points forts et les points faibles de l'ouvrage c'est à dire de la « qualité perçue » en regard des situations validées dans la première phase « qualité demandée » ;
- des outils de co-évaluation : réalisation de questionnaire diffusé en interne sous forme de volontariat et cahiers d'observations d'usages ;
- le maintien de l'implication de la commission extra régionale ;
- la formation pérenne d'un groupe de travail dédié à l'amélioration de la qualité demandée.

La mesure de la satisfaction de l'usager peut se servir d'outils tels que le « PDCA », (pour : Plan =Préparer ; Do=Réaliser ; Check=Contrôler ; Act=Agir). Le PDCA permettra de définir des pistes d'amélioration continues tant pour le curatif, le palliatif que pour le préventif.

E - Difficultés rencontrées et points de vigilance

E1. Les difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées au fil de la réalisation sont les suivantes, et plus particulièrement en matière de qualité d'usage :

- la Région a conçu son programme architectural avant de voter sa politique volontariste d'égalité des chances. Elle a intégré la qualité d'usage au cours de la phase d'avant projet. Il manquait donc la notion de qualité demandée au démarrage du processus, qu'il a fallu soutenir et développer de manière supplétive auprès des constructeurs,
- l'intégration complète de la qualité d'usage et de la chaîne du déplacement dans la conception des plans n'est pas encore parfaitement acquise par tous les intervenants de la maîtrise d'œuvre. Si un progrès est noté à la faveur des obligations législatives, il est perfectible : en phase étude, la Région a été soumise à un nombre et à une rotation importants d'intervenants de sensibilités variées au sein de la maîtrise d'œuvre,
- malgré une volonté affirmée de formation et d'information de la part de la Région pour favoriser une qualité réalisée sur le chantier, la durée et l'étendue des travaux rendent inévitables des remplacements de personnels et la multiplication de sous-traitances multiples. Ceci dilue la transmission des savoir faire sur le site du chantier. Plus particulièrement, le morcellement des tâches et parfois, la barrière linguistique, imposent de créer un mode de diffusion attractif des consignes de réalisation,
- sur le chantier, ceux qui adhèrent le plus rapidement à l'égalité des chances sont souvent ceux qui côtoient déjà des situations de handicap.

E2. Les points de vigilance

Les points de vigilance relevés lors de la construction du nouveau siège, comme pour toute construction, sur toutes les phases de construction, sont principalement :

- les terrassements : leur impact sur les dénivelés et le plain pied du bâti (revêtements, affaissement futur..) ;
- la voirie et les réseaux divers : avec la position des regards, les pentes d'évacuation des eaux (revêtements...) qui peuvent devenir des obstacles ou gêner le passage futur ;
- le gros œuvre : qui définit l'emplacement et la taille de certains espaces (ascenseurs, paliers, hauteurs de marches, choix d'isolation...) ;
- les menuiseries intérieures et extérieures : les hauteurs d'allèges, la forme des poignées, leur hauteur, leur préhension... ;
- les protections solaires et verrières, qui peuvent avoir une incidence selon leur position, sur la vision à lumière directe ;
- les cloisons : délimiter un espace suffisant pour l'évolution des personnes en fauteuil ;
- planchers, étanchéité : ne doivent pas entraver la circulation des personnes handicapées ;
- les revêtements de sol : éviter les reflet et la glissance, mais aussi, peuvent favoriser le guidages et le repérage suivant leur texture ;
- les revêtements muraux : définissent le confort acoustique, des ambiances et du repérage grâce à leur couleur.
- les faux plafonds : pour incorporer et bien voir des éléments de repérage et de signalétique ;
- la plomberie : son positionnement peut être en conflit avec l'usage (évacuations, robinetteries, accessoires) ;
- l'électricité : avec la position de toutes commandes électriques (interrupteurs...) ;
- le mobilier : confortable, sans éléments contondants, ergonomique, adapté à plusieurs types de personnes ;

· les espaces verts : maintenir l'accès à tous les types de personnes, créer des ambiances ;
· les contrôles d'accès : simples à l'usage et à repérer ;
· les espaces de travail : les indiquer par une signalétique.
Tous ces éléments ont des incidences directes et indirectes sur l'usage. Il est donc important d'être attentif autant à la construction générale qu'aux détails puisque certaines décisions doivent être prise en amont et auront une conséquence future sur la qualité de l'usage.

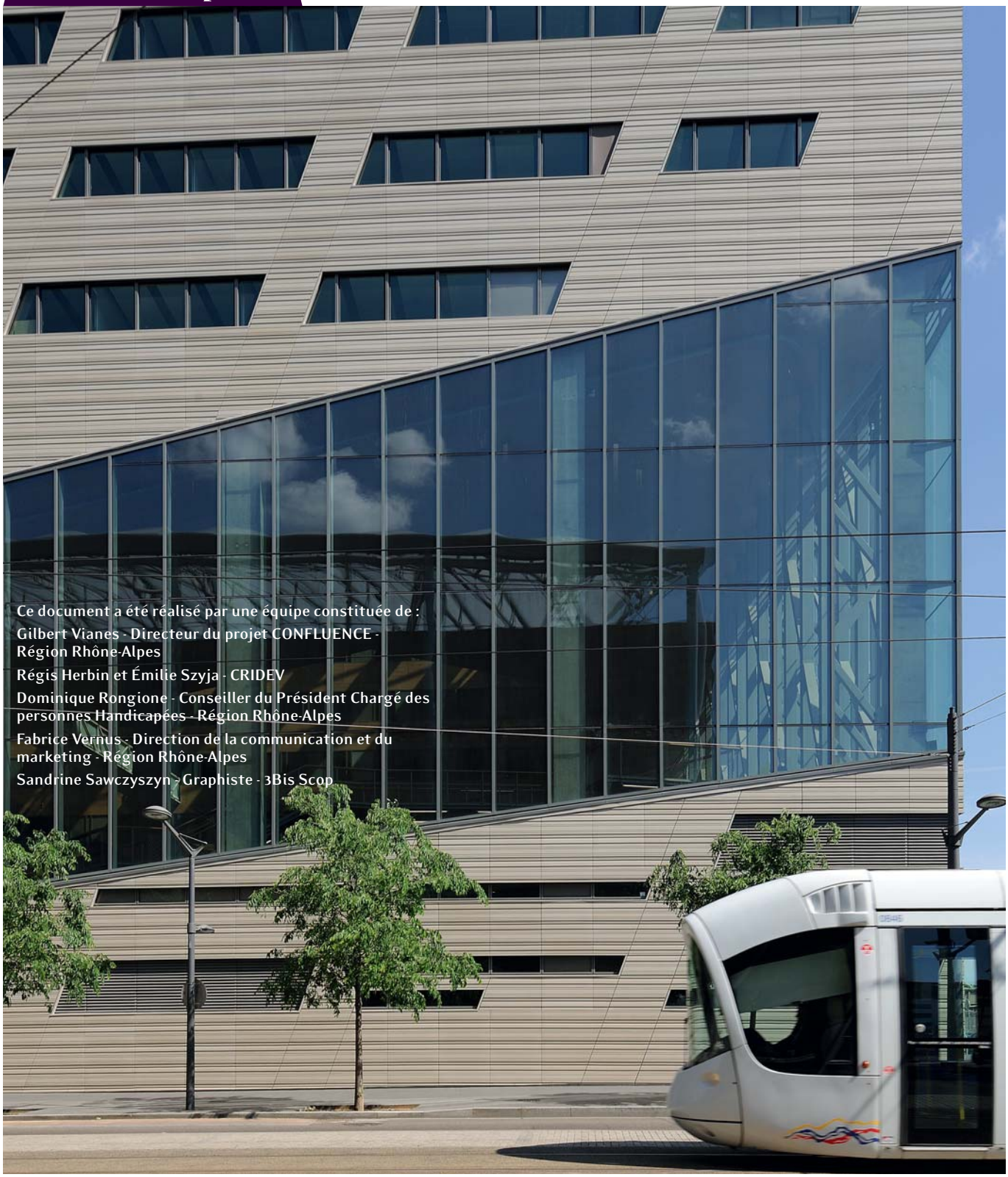
E3. Facteurs et conditions de réussite

Après avoir expérimenté concrètement cette opération, la Région retient les principaux facteurs nécessaires à la réussite de la démarche :
· une volonté politique affirmée au plus haut niveau des instances de gestion et de gouvernance ;
· la participation active et continue avec les usagers ;
· le cahier des charges architectural - le programme -, gagne à décrire expressément les attentes de la qualité demandée,
· la mise en place de référents qualité pour chacune des 4 maîtrises ;
· l'AMU (Assistance à Maîtrise d'Usage) servant d'interphase entre les usagers et les différents intervenants ;
· une formation concrète de tous les partenaires, plus particulièrement des corps de métiers du gros oeuvre et du second œuvre afin de les sensibiliser sur les impacts positifs de la qualité réalisée ;
· une coordination efficace et présente est nécessaire à toutes les phases du projet ;
· et enfin l'application de la démarche HQU© dès l'amont d'un projet.

Conclusion

Pour son nouveau siège, la Région Rhône-Alpes a résolument adopté un site - le quartier de la Confluence à Lyon - et une architecture d'avenir conçue par l'architecte Christian de Portzamparc. Dans une volonté politique affirmée et centrée sur l'ouverture, la transparence et l'accessibilité à tous, ce lieu de rencontre est totalement imprégné de la démarche HQU© (Haute Qualité d'Usage) conçue et gérée par le C.R.I.D.E.V (Centre de Recherche pour l'Intégration des Différences dans les Espaces de Vie). Au delà de la législation sur l'accessibilité des espaces de vie aux personnes handicapées, au delà du positionnement de la qualité d'usage au centre du projet, c'est un véritable changement culturel en matière de gestion d'un site dont il est question.
Aujourd'hui, on assiste à une évolution des valeurs de partage, d'accueil, de respect de l'usager et de ses différences, de valorisation des compétences... Ce nouvel espace public, dans sa conception, sa réalisation et son utilisation, se veut être le symbole de la concrétisation et de l'expérimentation de ces valeurs. Par le choix de cette démarche participative, positive et prospective, la région Rhône-Alpes s'est dotée d'un outil exemplaire et innovant. Elle ne fait plus de l'accessibilité une « prothèse architecturale », mais un véritable ensemble où - animé par un souci constant d'amélioration de la qualité d'usage pour tous - la créativité de chacun se ressource avec la richesse de la différence. Pour un surcoût d'investissement de moins de 1%, combien d'avantages et de gains matériels et immatériels seront engendrés au cours de la vie de cet ensemble ? Plusieurs % !
Par cette approche qualitative, ce sont **plus de 6 millions de Rhônalpins qui pourront emprunter le même chemin et la même porte** pour être accueillis à l'Hôtel de la Région Rhône-Alpes, quelles que soient leurs différences physique, sensorielle, intellectuelle, sociale, culturelle, d'âge ou d'autonomie.

www.rhonealpes.fr



Ce document a été réalisé par une équipe constituée de :
Gilbert Vianes - Directeur du projet CONFLUENCE - Région Rhône-Alpes
Régis Herbin et Émilie Szyja - CRIDEV
Dominique Rongione - Conseiller du Président Chargé des personnes Handicapées - Région Rhône-Alpes
Fabrice Vernus - Direction de la communication et du marketing - Région Rhône-Alpes
Sandrine Sawczyszyn - Graphiste - 3Bis Scop

Architecture : Atelier Christian de Portzamparc - Photos : Studio Erick. Saillet - www.studio-ericksaillet.com / CRIDEV

Pour venir à la Région,
utilisons les transports en commun.

Tramway ligne 1, arrêt Montrochet/Hôtel de Région,
Bus n°s1, 63 arrêt Montrochet/Hôtel de Région,
Station Velo'v «patinoire Charlemagne»

Région RhôneAlpes

Région Rhône-Alpes
1 esplanade François Mitterrand
CS 20033 - 69269 LYON CEDEX 02